

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL KUALITAS JASA  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT  
KM. LAMBELU MILIK PT. PELNI JALUR  
SURABAYA - AMBON**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**Diajukan Oleh**

**MUHAMMAD NUR DAIYAN TAWAINELLA  
No. Pokok : 049946688**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL KUALITAS JASA  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT  
KM. LAMBELU MILIK PT. PELNI JALUR  
SURABAYA-AMBON**

**DIAJUKAN OLEH :**  
**MUHAMMAD NUR DAIYAN TAWAINELLA**  
**No. Pokok : 049946688**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Prof. Dr. Hi. ZAINIMAR NARO, R. SE**

**TANGGAL..13 Ag 2003**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dr. H. AMIRUDIN UMAR, SE**

**TANGGAL..2 Sep 2003**

## ABSTRAK

Transportasi laut memegang peranan yang sangat penting terutama bagi penduduk yang berada di kawasan Indonesia Bagian Timur. Oleh karena itu perlu pengelolaan jasa transportasi ini secara baik dalam rangka memenuhi harapan dan kepuasan penumpang. PT. Pelni yang telah merintis angkutan antar pulau sejak tahun 1960 dan kini sedang menghadapi persaingan dengan angkutan darat dan udara menyadari bahwa kepuasan penumpang merupakan kunci keberhasilan usahanya. Kepuasan akan dicapai bila kinerja aktual yang dialami sesuai dengan harapannya.

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui apakah kelima variabel kualitas jasa yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang kapal laut KM. Lambelu milik PT. Pelni jalur Surabaya – Ambon. (2) untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan dari kelima variabel kualitas jasa tersebut, dengan menggunakan 20 atribut. Seratus satu responden dari KM. Lambelu dipilih untuk mewakili masing-masing kelas yang ada di kapal, dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Untuk analisis data digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 11.00 *for windows* dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda, yaitu:

$$Y = 1.499 + 0,466 X_1 + 0,358 X_2 + 0,543 X_3 + 0,272 X_4 + 0,431 X_5$$
 dari persamaan regresi tersebut menunjukkan adanya pengaruh dari variabel bebas yaitu: variabel kualitas jasa meliputi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap variabel tergantung yaitu: kepuasan penumpang kapal laut KM. Lambelu jalur Surabaya – Ambon. Variabel tergantung dapat dijelaskan oleh variabel bebas melalui nilai R Square sebesar 0.518. Hubungan keeratan antara variabel bebas dan variabel tergantung sebesar nilai koefisien (R) sebesar 0.720. Melalui uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20.420 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung. Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung dapat diketahui melalui uji t dengan  $t_{hitung}$  *responsiveness* sebesar 3.762 dan tingkat signifikansi 0.000, *empathy* sebesar 3.544 dan signifikansi 0.001, *tangibility* sebesar 3.114 dan signifikansi 0.002, *assurance* sebesar 2.431 dan signifikansi 0.017, dan *reliability* sebesar 2.301 dan signifikansi 0.024. Dari variabel kualitas jasa dapat diketahui variabel mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan penumpang melalui nilai t hitung yang terbesar, jadi variabel kualitas jasa yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan penumpang yaitu variabel *responsiveness* karena memiliki t hitung yang terbesar sebesar 3.762 dan tingkat signifikansi (p) paling kecil sebesar 0.000, sehingga diharapkan perusahaan lebih memperhatikan pelayanan kualitas jasa terutama mempertahankan variabel *responsiveness* agar dapat memberikan kepuasan kepada penumpang.